

Livret d'accueil



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE DECIZE



2e DE COUV PUB

Bienvenue au Centre Hospitalier de Decize

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous êtes accueilli(e) au sein de l'un des services du Centre Hospitalier de Decize. Permettez-moi d'abord de vous souhaiter la bienvenue au nom de l'ensemble du personnel de notre établissement.

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous

Il a pour objectif de vous apporter les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour et à votre sortie.

Il vous permettra de mieux connaître le Centre Hospitalier de Decize.

Il répondra certainement aux principales questions que vous vous posez mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ce livret a pour objectif de vous rappeler vos droits, nos engagements à votre égard mais aussi vos obligations.

Vous offrir une qualité d'accueil et de prise en charge optimale constitue la priorité quotidienne des équipes du Centre Hospitalier de Decize. Tout au long de votre séjour, vous serez entouré(e) par un personnel qualifié qui, au-delà des actes techniques, saura vous écouter et prendre en considération vos besoins avec rigueur et professionnalisme.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique est à votre disposition. N'hésitez pas à lui faire part de vos demandes, remarques ou suggestions.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Toutes les équipes du Centre Hospitalier de Decize se joignent à moi pour vous souhaiter un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction



Sommaire

■ Bienvenue au Centre Hospitalier de Decize.....	03	• Boutique	17
■ Présentation générale	06	• Visites	17
■ Nos différents services		• Pourboires ou gratifications	17
• Les services de court séjour	07	• Les dépôts de biens et de valeurs	18
• Le service de soins de suite et réadaptation (SSR)	07	• Les associations de bénévoles	18
• Les consultations externes.....	07	• Règlement intérieur	18
• Les services médico-techniques	08	■ Votre sortie	
• L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.).....	09	• Formalités à accomplir	19
■ Votre séjour		• Sortie vers un autre établissement	19
• Déroulement du séjour.....	10	• Sortie contre avis médical.....	19
• Mise à jour de votre Carte Vitale	10	• Questionnaire de sortie.....	20
• Que contient votre Carte Vitale ?	10	• Enquête Nationale E-Satis.....	20
• Identité protégée.....	10	■ Informations générales	
• Vérifiez l'exactitude des informations enregistrées.....	11	• Majeurs vulnérables	21
• Effectuez vos formalités d'admission avant votre hospitalisation.....	11	• Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM).....	21
• Admission en urgence.....	11	• Messagerie sécurisée et partage de données	22
• Admission des mineurs et des majeurs protégés... ..	11	• Modalités d'accès au dossier médical	22
• Les frais de séjour	11	• Conservation du dossier médical	22
• Transport.....	12	• Informatique et libertés	23
■ Le personnel qui vous entoure		• Information et consentement aux soins.....	23
• Le personnel médical	13	• Personne de confiance.....	24
• L'équipe paramédicale.....	13	• Le respect de la dignité en fin de vie.....	25
• Les autres services.....	14	• Les Directives Anticipées.....	25
• Famille et Personne de Confiance	14	■ Qualité, sécurité des soins	
■ Informations pratiques		• La politique qualité du centre hospitalier	26
• Le secret professionnel	15	• Identitovigilance	26
• Repas.....	15	• La lutte contre les infections nosocomiales	26
• Courrier.....	15	• Prise en charge nutritionnelle	27
• Téléphone	15	• Transfusion sanguine - hémovigilance.....	27
• Culte	16	• Prise en charge de la douleur	27
• Télévision	16	• Vigilances.....	28
• Coiffeur et Soins de Pédicurie	16	• Don d'organe.....	28
• Linge, hygiène	17	• Gestion des réclamations et des plaintes et Commission Des Usagers (CDU).....	28
• Vos prothèses.....	17	• Sécurité	29
• Vos bagages.....	17	• Le Développement Durable.....	29
• Bibliothèque.....	17	■ Chartes	
• Accès Internet	17	• De la personne hospitalisée.....	30
		• De la Laïcité.....	31

Bâtiment A

Rez-de-chaussée : Boutique
Accueil – Standard

Bâtiment B

Rez-de-chaussée : Cuisine
1^{er} étage : Imagerie médicale
Urgences - SMUR
2^{ème} étage : Chirurgie
3^{ème} étage : Médecine B/G
5^{ème} étage : Self

Bâtiment C

Rez-de-chaussée : Laboratoire,
Pharmacie
1^{er} étage : Consultations externes
2^{ème} étage : Service social
3^{ème} étage : Médecine C (addictologie)
4^{ème} étage : Consultations de
gynécologie,

Bâtiment D

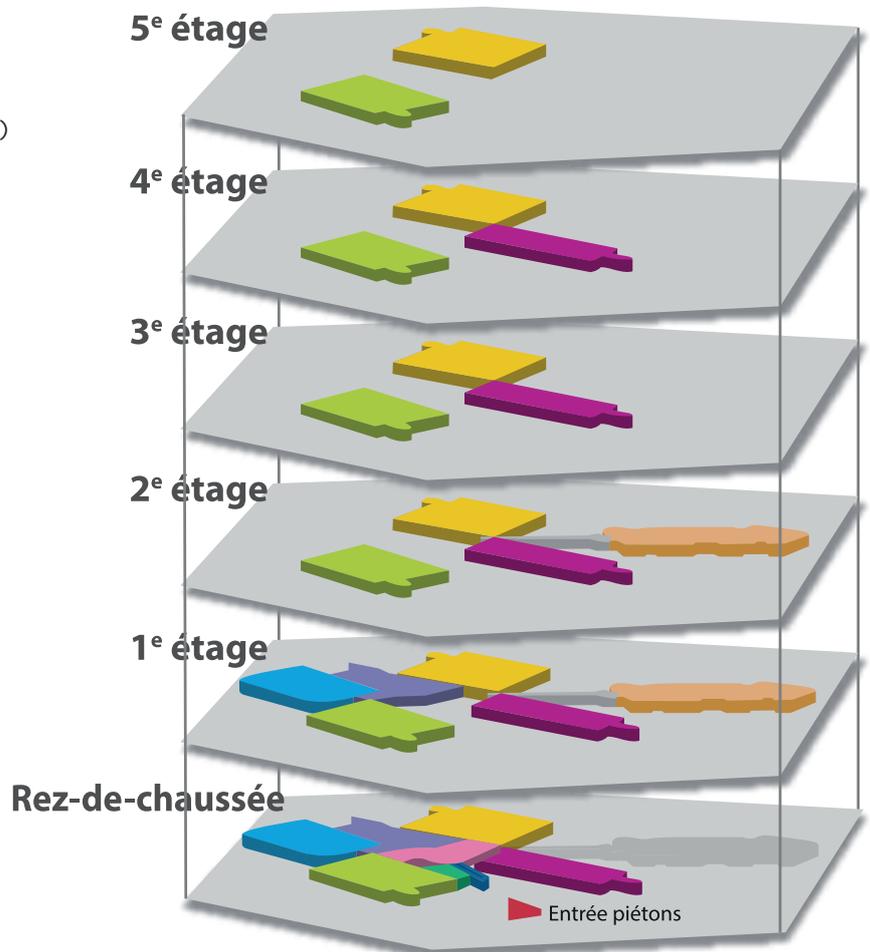
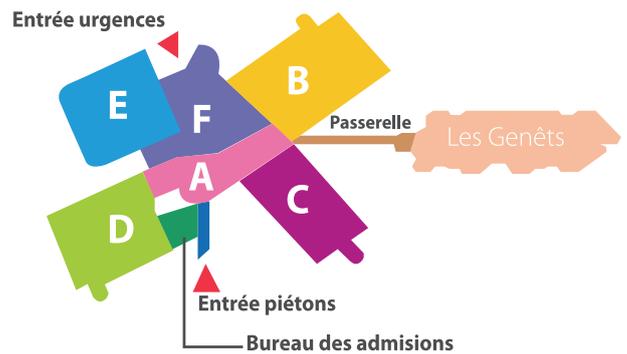
Rez-de-chaussée : Blanchisserie
1^{er} étage : Directions
2^{ème} étage : service ambulatoire
3^{ème} étage : Médecine D
4^{ème} étage : Cardiologie
5^{ème} étage : Service de soins de suite
et de réadaptation

Bâtiment E

Rez-de-chaussée : Services techniques
1^{er} étage : Bloc opératoire

Bâtiment F

1^{er} étage : Service de surveillance
continue



Présentation générale

Le Centre Hospitalier de DECIZE est un établissement public de santé situé dans le sud du département de la NIEVRE.

Il assure des missions de service public.

Les valeurs auxquelles les professionnels du Centre Hospitalier s'identifient sont :

- L'engagement dans la démarche d'amélioration continue,
- La valorisation de l'esprit d'équipe,
- Le respect d'autrui et des principes définis dans l'intérêt de l'établissement et de l'utilisateur,
- L'engagement pour le respect et le bien-être de tous,
- L'assurance d'un niveau de qualité optimum.

L'implantation du centre hospitalier permet de répondre aux besoins d'une population éloignée de NEVERS ou de MOULINS (ALLIER).

Il comprend :

- Des services de court séjour (chirurgie, médecine et soins continus),
- Un moyen séjour (soins de suite et de réadaptation),
- Un service d'urgences (ouvert 24h /24h),
- Un service de consultations externes,
- Des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

L'établissement s'étend sur deux sites :

- Le Centre Hospitalier et les Genêts (EHPAD) situés Route de Moulins,
- Les Sables Roses et les Chaumes d'Aron (EHPAD) - Rue Virlogeux.

Depuis juillet 2016, le Centre Hospitalier fait partie du

Groupement Hospitalier de Territoire de la Nièvre.

Le GHT de la Nièvre est composé des 8 établissements en direction commune depuis janvier 2016 :

- Le Centre Hospitalier de l'Agglomération Nevers, (Etablissement support),
- Le Centre Hospitalier de Decize,
- Le Centre Hospitalier de Cosne-Cours-sur-Loire,
- Le Centre Hospitalier Henri Dunant de la Charité Sur Loire,
- Le Centre Hospitalier de Château-Chinon,
- Le Centre Hospitalier de Lormes,
- Le Centre de Soins de Longue Durée de Luzy,
- Le Centre de Long Séjour de Saint-Pierre-le-Moûtier.

Auxquels s'ajoute :

- Le Centre Hospitalier Spécialisé de la Charité sur Loire.

Les principales instances et commissions

- Directoire,
- Conseil de surveillance,
- Commission Médicale d'Etablissement, organe de représentation des médecins,
- Comité Technique d'Etablissement, organe de représentation du personnel non médical,
- Commission des Usagers,
- Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique,
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail,
- Conseil de la Vie Sociale pour les EHPAD.

Nos différents services

Le Centre Hospitalier de Decize est un établissement public de santé multidisciplinaire.

I - Les services de court séjour

Les services comprennent des chambres seules et des chambres doubles.

Les services assurent les urgences 24h/24 et gèrent les séjours d'hospitalisation.

- La chirurgie,
- La médecine générale à orientation, gastroentérologie, cardiologie, rhumatologie, alcoologie, la médecine gériatrique à la suite d'alcoologie ...,
- Les soins continus et l'unité d'hospitalisation de court séjour (UHCD),
- L'ambulatoire (chirurgie viscérale, orthopédique, gynécologique, ORL, ophtalmologique, dermatologique, endoscopique...),
- Séance de chimiothérapie

II - Le service de soins de suite et réadaptation (SSR)

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.



III - Les consultations externes

- Les consultations extérieures sont ouvertes du lundi au vendredi,
- Elles sont assurées par les médecins de l'établissement pour les spécialités présentes sur l'hôpital et par des spécialistes externes pour les autres disciplines.

IV - Les services médico-techniques



Le bloc opératoire

Ce service comprend 3 salles de bloc opératoire, une salle d'endoscopie et une salle de réveil. Une équipe d'anesthésie – réanimation, des chirurgiens et des infirmiers accueillent 24h/24 les patients pour des interventions dans les secteurs d'activités précités ou pour les urgences.

Le service d'imagerie médicale

Sous l'autorité d'un médecin radiologue, des manipulateurs en électroradiologie accueillent, informent et réalisent des examens de radiologie, échographie, mammographie et scanner, 24h/24h.

Ces examens sont effectués sur prescription médicale pour les patients hospitalisés, admis aux urgences ou en externe.

Le laboratoire

Le Centre de biologie du Nivernais, laboratoire multi-sites, est un lieu où sont analysés divers fluides biologiques d'origine humaine (sang, urines...) par des techniciens d'analyses médicales, sous la responsabilité des biologistes.

Les résultats sont interprétés dans le but d'aider au diagnostic médical. Ces examens sont effectués sur prescription médicale pour les patients hospitalisés, admis aux urgences ou en externe.

La pharmacie

Afin d'approvisionner les services du Centre Hospitalier et de conseiller au mieux les professionnels sur leurs pratiques thérapeutiques, un pharmacien et une équipe de préparateurs en pharmacie sont présents du lundi au vendredi.

La rétrocession (vente au public de médicaments à délivrance particulière) est organisée du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Les urgences – SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation)

Le service des urgences est ouvert 24h / 24h.

Au quotidien, l'équipe est constituée de:

- Deux médecins urgentistes dont un affecté au SMUR,
- Deux infirmier(e)s,
- Un aide-soignant, présent la journée.

V - L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.)

Les EHPAD disposent de 200 lits répartis sur 3 secteurs :

- Un secteur accueillant 50 des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, et disposant de 6 places d'accueil de jour (Chaumes d'Aron),
- Un secteur médicalisé de 110 lits (Sables Roses),
- Un secteur médicalisé de 40 lits (Genêts).

La mission de l'établissement est d'accueillir des personnes âgées afin de leur assurer, en complémentarité avec leurs proches, un accompagnement adapté à leurs besoins en matière de qualité de vie, de bien être et de santé.

Pour une demande d'admission, vous devez retirer un dossier de "demande d'inscription" auprès du service social de l'établissement ou du secrétariat des Sables Roses. Ce dossier, dûment complété, est à retourner au service social ou au secrétariat des Sables Roses.



Votre séjour

Déroulement du séjour

Formalités à accomplir auprès du bureau des Admissions (ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 17h30).

L'admission

Lors de votre entrée dans l'établissement, munissez-vous :

- D'une pièce d'identité (Carte nationale d'identité, livret de famille ou passeport...),
- De votre carte VITALE d'assuré social et son attestation,
- De votre carte d'affiliation à une mutuelle, ou, éventuellement votre attestation C.M.U. (Couverture Maladie Universelle),
- De votre carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article L 115 du code des pensions militaires,
- De votre triptyque délivré par l'employeur en cas d'accident du travail,
- De votre carnet de circulation, si vous êtes gens du voyage,
- De votre carte européenne de santé si vous êtes ressortissant de l'U.E.,
- D'un relevé d'identité bancaire (R.I.B).

Mise à jour de votre Carte Vitale

Deux appareils de mise à jour de votre carte vitale sont à votre disposition aux consultations externes et à l'accueil des urgences.

Que contient votre Carte Vitale ?

- Votre identité et celle de vos ayants droits de moins de 16 ans,
- Votre numéro d'immatriculation,
- Le régime d'assurance Maladie auquel vous êtes affilié,
- La caisse d'assurance Maladie auquel vous êtes rattaché,
- Vos éventuels droits à la couverture maladie universelle complémentaire,
- Vos éventuels droits à l'exonération du ticket modérateur si vous en bénéficiez au titre d'une Affection de Longue Durée (A.L.D.), une maternité, d'un accident du travail, etc...



Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

Vérifiez l'exactitude des informations enregistrées

Une bonne identification garantit la sécurité de vos soins ainsi qu'une prise en charge financière directe de vos soins par les organismes sociaux selon votre situation individuelle.

Effectuez vos formalités d'admission avant votre hospitalisation

Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou prévue après un premier séjour hospitalier, des admissions préalables peuvent être réalisées pour faciliter votre prise en charge et vous éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation. Vous pouvez préparer votre dossier administratif dès la date de l'hospitalisation fixée, en vous rendant au Bureau des admissions. Munissez-vous des documents nécessaires et de la convocation qui vous a été remise. Le jour de votre hospitalisation, vous n'aurez plus qu'à rejoindre l'unité où vous êtes attendu(e). Dans le cas d'une hospitalisation en urgence, vous êtes invité(e) à vous présenter ou à demander à un de vos proches de se déplacer au bureau des admissions dès son ouverture afin de régulariser votre dossier.



Admission en urgence

Que vous soyez hospitalisé par l'intermédiaire du service des Urgences, ou adressé directement dans un service de soins, vous devez vous présenter (vous ou votre accompagnant) au bureau des admissions. Ceci nous permettra d'établir les documents nécessaires au service

et d'obtenir dans les meilleurs délais la prise en charge de vos frais de séjour.

A défaut d'accompagnant et si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, vous devez le signaler au personnel du service.

Admission des mineurs et des majeurs protégés

Mineurs :

- autorisation de soins signée par un détenteur de l'autorité parentale (père, mère ou délégataire de l'autorité parentale) ,
- sauf cas particulier (si la sauvegarde de la santé de la personne mineure est en jeu, qu'elle s'oppose à la consultation des détenteurs,

ou qu'elle bénéficie à titre personnel du remboursement des prestations en nature).

Majeurs protégés :

- sauvegarde de justice, curatelle : pas de formalité particulière,
- tutelle : autorisation du juge des tutelles par l'intermédiaire du tuteur.

Les frais de séjour

Les séjours à l'hôpital sont payants.

Une identité et une adresse correctes nous permettent d'envoyer directement la facture à l'Assurance Maladie voire à votre mutuelle ou à votre CMU complémentaire.

En l'absence de prise en charge par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle, ces frais vous seront facturés.

Dans ce cas, nous vous recommandons de les régler directement à la sortie. À défaut, le Trésor Public procèdera au recouvrement.

Le Bureau des Admissions est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements administratifs concernant la prise en charge de vos frais.

Ces formalités sont indispensables car toute négligence de votre part peut entraîner

l'Administration à laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour.

Les frais de soins (traitement, intervention chirurgicale, examens...).

Ces frais varient en fonction de votre type de prise en charge.

Le forfait journalier

Vous devez régler le montant du forfait journalier (y compris le jour de sortie), lors de votre départ si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture.

Chambre particulière

Vous pouvez, si vous le désirez, demander au cadre de santé infirmier une chambre particulière, qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service. Une majoration forfaitaire du tarif journalier vous sera alors appliquée.

Transport

Les frais de transport en VSL ou ambulance **sont à votre charge** :

- Pour vous conduire jusqu'à notre établissement,
- Lors de votre admission,
- Lorsque vous regagnez votre domicile,
- Lors de votre sortie,
- Lorsque vous allez à un rendez-vous prescrit par un médecin extérieur à notre établissement pendant votre hospitalisation.

Vous avez alors le libre choix de la société de transport.

Lors de votre sortie, la commande du transport se fait en concertation avec l'équipe soignante.

Votre caisse d'assurance maladie ou votre mutuelle peuvent prendre en charge tout ou partie de ces frais.

Sont à la charge de l'établissement les frais de transport en VSL ou ambulance lorsque vous

êtes dirigé vers une consultation spécialisée par un médecin de notre établissement durant votre hospitalisation.

Une des sociétés chargées de votre transport est désignée par l'administration du Centre Hospitalier. Si vous choisissez un autre prestataire les frais de transport **seront à régler par vos soins**.



Le personnel qui vous entoure

Le personnel médical

Le **médecin** est chargé du suivi de votre état de santé et de vous donner une information claire sur celui-ci. Il vous fera participer au choix thérapeutique.

Il collabore avec votre médecin traitant.

Si vous le souhaitez, votre famille ou la personne de confiance que vous aurez désignée peut être reçue, sur rendez-vous, par le médecin.



L'équipe paramédicale

Le cadre de santé est chargé de veiller au bon fonctionnement d'un ou plusieurs services. Il encadre le personnel paramédical et s'efforce de faciliter les conditions de séjour des personnes admises dans l'établissement. C'est à lui qu'il convient de s'adresser pour obtenir un renseignement ou formuler une observation. N'hésitez pas à le faire.

Les infirmiers(ères) dans le cadre de leur rôle propre prévoient les soins infirmiers qui vous sont nécessaires et, à ce titre, encadrent les autres membres du personnel. Elles (ils) exécutent également les prescriptions médicales.

Ils évaluent régulièrement l'évolution de votre état.

Les aides soignant(e)s, en fonction de vos besoins, vous apportent une aide dans la réalisation des actes de la vie quotidienne. Ils concourent à votre surveillance en faisant part aux infirmières de leurs observations portées sur votre état.

Les agents des services hospitaliers (A.S.H) veillent à votre confort en réalisant l'entretien de votre chambre.

Dans le cadre de votre prise en charge pluridisciplinaire, d'autres professionnels peuvent intervenir : kinésithérapeutes, diététicien(nes), psychologues ...

Les autres services

Le service social

Les missions du service social sont définies par décret "les assistants de service social ont pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale."

Le service social est à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés dans l'accomplissement des diverses formalités liées à votre hospitalisation ou pour faciliter votre sortie de l'hôpital.

A votre demande, un assistant social pourra vous conseiller, étudier avec vous votre situation et

vous accompagner dans l'accomplissement de diverses démarches :

- Aide à l'accès aux droits,
- Aide au retour à domicile,
- Orientation en établissement adapté à l'issue de l'hospitalisation,
- Liaison avec les organismes administratifs et sociaux,
- Aide aux formalités de demande de mesures de protection des personnes.

Les services administratifs et logistiques

Sachez aussi que d'autres personnes contribuent au bon fonctionnement des services: agents des services administratifs, cuisine, blanchisserie, services techniques...

Famille et Personne de Confiance

Pour tout rendez-vous avec le médecin se référer aux coordonnées disponibles sur les fiches de présentation des services en annexe.



Informations pratiques

Le secret professionnel

Tous les agents sont tenus au secret professionnel. Ainsi tout manquement d'un agent est passible à la fois de poursuites pénales et disciplinaires. Le recueil des informations est limité à ce qui est

nécessaire pour la prise en charge globale et personnalisée du patient.

Tout au long du séjour, ces informations sont actualisées.

Repas

Les menus proposés sont adaptés à votre état de santé et à vos goûts. Ils sont élaborés avec le concours d'une diététicienne. Dans votre intérêt, il est recommandé de ne pas vous faire apporter d'aliments incompatibles avec votre état de santé.

Les boissons alcoolisées sont interdites.

Les horaires des repas :

- Le petit déjeuner est servi à partir de 8h.
- Le déjeuner est servi à partir de 12h.
- Le dîner est servi à partir de 18h15.

Courrier

Votre courrier est distribué chaque matin. Pour l'expédition, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'entrée, courrier relevé à 12h du lundi au vendredi.

Demandez à vos correspondants d'écrire avec précision votre adresse :

Mr ou Mme...

Nom du service au sein duquel vous êtes hospitalisé,

Centre Hospitalier de Decize

BP 20065

74 Route de Moulins

58302 DECIZE cedex



Téléphone

Votre chambre est équipée d'un téléphone. Vous pouvez être joint de l'extérieur. Afin de passer des appels téléphoniques vers l'extérieur de l'établissement, il est impératif d'alimenter un compte en unités d'appel. Attention aucun remboursement ne sera effectué. Adressez-vous à l'accueil de l'établissement.

Culte

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le Ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir directement ou auprès de l'équipe soignante qui transmettra.

Culte catholique

Presbytère : 03 86 77 14 91

Monsieur le curé : 09 75 40 37 86

Culte orthodoxe

Doyen des prêtres orthodoxes de l'église roumaine : 06 60 20 41 64

Prêtre de l'église orthodoxe roumaine :
06 28 09 46 02

Culte protestant

Pour contacter le Pasteur : 09 52 51 84 70

Culte israélite

Pour contacter le Rabbin :

03 80 66 46 47 (synagogue)

03 80 67 50 98 (domicile)

Culte musulman

Pour contacter l'Imam : 03 86 85 09 34



Télévision

Leur usage est autorisé à condition de ne pas importuner vos voisins qui désirent se reposer. Votre chambre est équipée d'un téléviseur. Pour la mise en service, les démarches de location sont à effectuer dans le hall d'entrée. **Attention, dans les chambres à 2 lits de l'hôpital, l'utilisation d'un casque individuel d'écoute est obligatoire, pour respecter la tranquillité de votre voisin. Ce casque d'écoute est payant.**

Coiffeur et Soins de Pédicurie

Vous avez la possibilité de faire appel à des coiffeurs ou des pédicures. Ce service est à votre charge.

Linge, hygiène

Le linge de lit vous est fourni et entretenu par l'établissement. Toutefois, songez à vous munir de quelques produits d'hygiène, de gants et de serviettes de toilette.

L'établissement ne se charge pas de l'entretien du linge personnel des patients.

Vos bagages

Apportez vos effets personnels : vêtements de nuit, linge et nécessaire de toilette. Si votre état de santé le permet, vous pourrez circuler dans l'hôpital, aussi prévoyez une tenue décontractée pour la journée.

Vos prothèses

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle.

Bibliothèque

Des bénévoles vous proposent divers revues et ouvrages. Ils viennent à votre rencontre dans les différents services.

Accès Internet

Un ordinateur permettant l'accès gratuit à internet aux patients est situé au rez de chaussée, près de la boutique.

Boutique

La boutique est située dans le hall d'entrée. Elle vous propose, des boissons, des pâtisseries, des journaux... Les horaires d'ouverture sont affichés dans les services.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Leur présence auprès de vous est un grand réconfort. Toutefois, vous pouvez interdire à quiconque (à l'exception des membres du personnel) de vous rendre visite.

Demandez au cadre de santé de donner des consignes en ce sens.

Sont autorisées tous les jours, les horaires sont fixés par chaque service en fonction de ses impératifs de fonctionnement.

Toutefois, le médecin ou le cadre du service peuvent, à tout moment, limiter ou interdire les visites, en cas de situation particulière.

De plus selon votre état de santé, ils peuvent également interdire l'apport d'alimentation ou de boissons.

Selon votre état de santé et en fonction des possibilités du service, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous et à prendre ses repas dans votre chambre. Les tickets repas sont à acheter à l'accueil.

Le personnel du service doit en être informé avant 11 h pour le déjeuner et avant 17 h pour le dîner.

Quelques recommandations aux visiteurs :

- Eviter les visites de plus de deux personnes,
- Eviter les visites trop longues et trop fréquentes,
- Ne pas amener de jeunes enfants (risques de contagions),
- Ne pas amener de plantes,
- Les animaux sont interdits.

Pourboires ou gratifications

Les gratifications et pourboires sont interdits. Si vous souhaitez remercier les agents de l'établissement, faites le savoir par l'intermédiaire du responsable de service et au moyen du questionnaire de sortie.

Les dépôts de biens et de valeurs

Il est vivement conseillé d'éviter d'apporter des objets de valeurs à l'hôpital.

Durant votre hospitalisation, il vous sera proposé de dresser un inventaire de vos effets personnels et de déposer vos objets de valeur au bureau des admissions, qui les confiera au trésorier de l'hôpital.

- **Le dépôt** : il se fait au bureau des entrées, auprès du régisseur de l'établissement.
- **Le retrait** : vous ne pourrez récupérer les objets déposés qu'aux heures d'ouverture des régies

(horaires affichés à l'entrée du bureau des admissions).

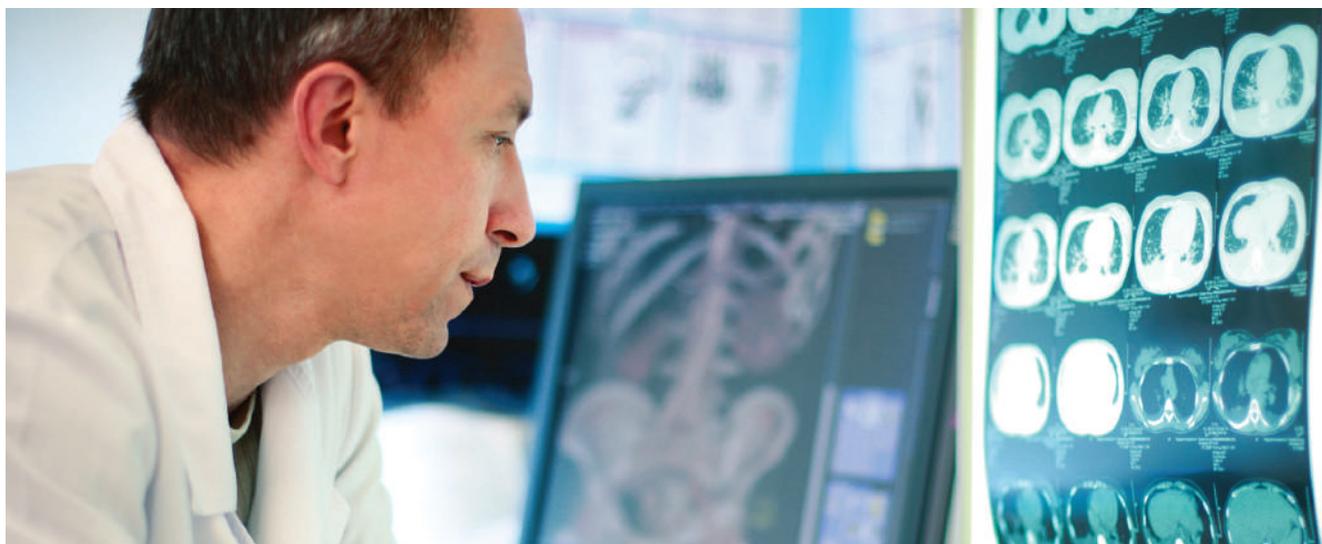
- **Responsabilité du CH** : en cas de perte, vol ou dégradation des biens déposés entre les mains des préposés commis à cet effet ou d'un comptable public, conformément aux dispositions relatives à la protection des biens appartenant aux personnes hospitalisées du Code de la Santé Publique, la responsabilité du Centre Hospitalier sera engagée de plein droit (articles L. 1113-1 et suivants et articles R.1113-1 et suivants).

Les associations de bénévoles

Différentes associations interviennent au Centre Hospitalier. Elles sont diverses dans leur organisation, leur fonctionnement, leur champ d'activité. Vous pouvez demander les coordonnées auprès du secrétariat de Direction au 03 86 77 78 82.

Règlement intérieur

Le Règlement intérieur du Centre Hospitalier de Decize est disponible sur le site internet de l'établissement.



Votre sortie

Formalités à accomplir

Votre sortie s'organise dès votre entrée et quelquefois dès votre consultation.

Votre sortie est décidée par le médecin hospitalier.

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de vous présenter au bureau des

admissions afin de procéder à la dernière mise à jour de votre dossier.

Un bulletin de situation, justifiant de votre séjour auprès de votre caisse de sécurité sociale ou pour d'autres besoins, peut vous être remis.

Sortie vers un autre établissement :

Au terme de votre hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter des soins dans un établissement de moyen séjour, long séjour ou autre.

La demande est faite par le centre hospitalier dans plusieurs structures d'accueil adaptées à

vos pathologies et aux soins nécessaires. Votre unité et le service social essaieront de prendre en compte vos souhaits, dans la mesure du possible.

En revanche, ceux-ci ne pourront garantir la satisfaction prioritaire de vos souhaits.

Sortie en permission

Lors d'une hospitalisation prolongée, les sorties peuvent être autorisées sur un avis médical. En outre, si vous n'êtes pas revenu(e) dans les délais prescrits, l'administration vous déclarera

sortant auprès de votre caisse de sécurité sociale et vous ne pourrez être de nouveau admis(e) que dans la limite des lits disponibles.

Les frais de transports restent à votre charge.

Sortie contre avis médical

Le désir de sortir, exprimé par le malade, est respecté.

Si l'avis médical déconseille la sortie, une information accessible et intelligible des risques encourus vous sera donnée ou, à défaut, à votre représentant. Un document contradictoire sur l'information délivrée est dressé. Si le malade

refuse de signer le document, la personne qui a délivré l'information demande à un témoin (collègue ou autre) d'attester de la démarche.

En tout état de cause la hiérarchie est immédiatement avertie. Si le malade représente un danger pour la sécurité publique, l'établissement avertit les autorités de police.

Questionnaire de sortie

Il est destiné à recueillir votre avis sur les prestations dont vous avez bénéficié. Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes pour y répondre. Vos réponses nous sont précieuses. Le questionnaire sera transmis à la Direction de la Qualité et des Usagers qui l'examinera afin de proposer les améliorations qui conviennent.

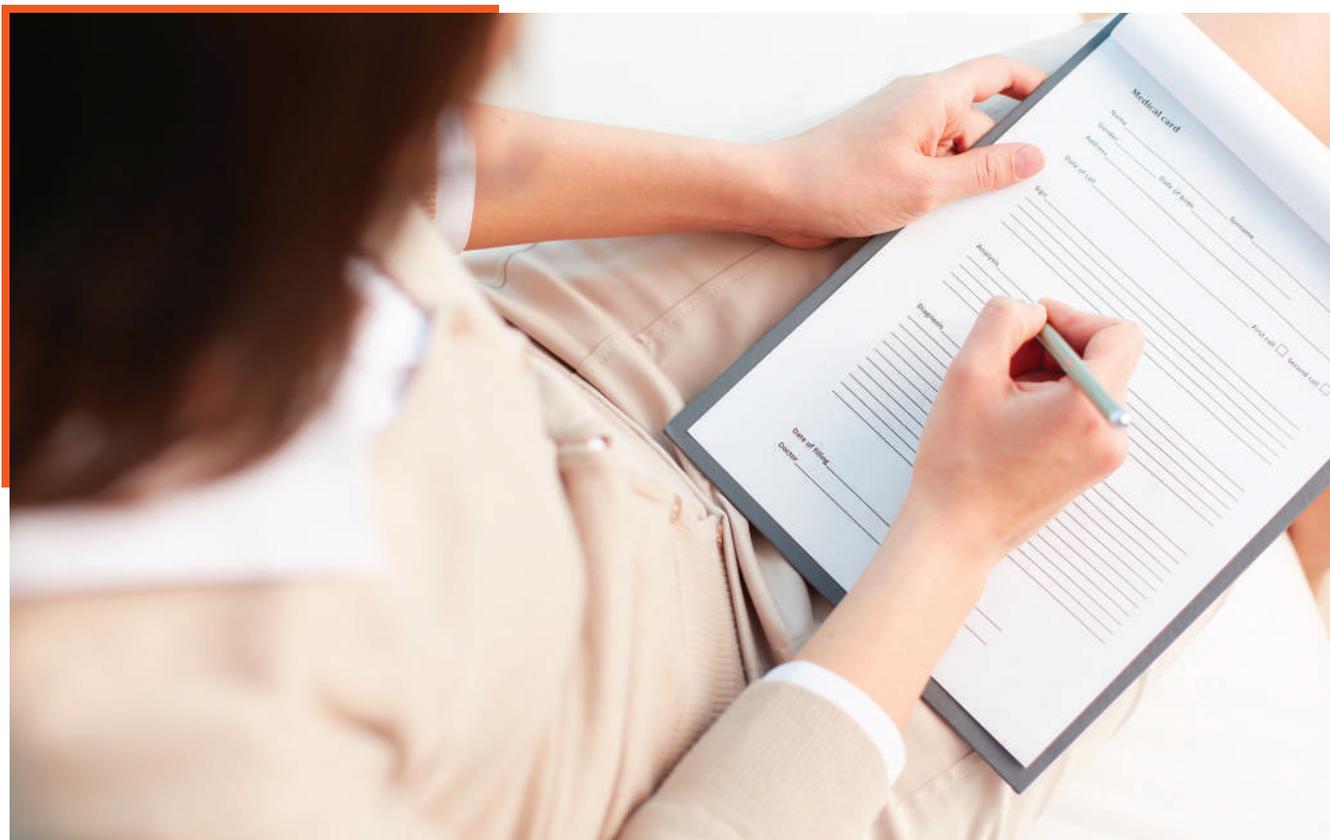
La confidentialité est respectée au cours de toute la procédure.

Nous vous remercions de bien vouloir le compléter et le déposer dans l'urne prévue à cet effet sur la banque du service d'hospitalisation, à l'accueil de l'hôpital (dans l'allée des admissions à l'entrée) et aux urgences.

Enquête Nationale E-Satis

Dans le cadre d'une enquête nationale e-satis, si vous êtes hospitalisé, vous serez invités par e-mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire anonyme sur un site internet sécurisé. Cette enquête en ligne vous prendra quelques minutes. Vous êtes invité(e), dès votre admission, à nous communiquer votre e-mail. Votre adresse électronique sera exclusivement utilisée par notre établissement,

et ne sera, en aucun cas, communiquée à des tiers. Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie. Vos réponses à cette enquête en ligne permettront également le calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés, rendu public sur le site internet www.scopesante.fr



Informations générales

Majeurs vulnérables

Dans le cas où le patient ne serait pas ou plus capable de gérer seul ses biens, la loi prévoit plusieurs protections : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle ou dispositions du contrat de protection future.

Les personnes ayant connaissance qu'un patient est sous un de ces régimes doivent en informer l'hôpital afin d'oeuvrer au mieux de ses intérêts.

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés. Toutefois le représentant légal devra être prévenu afin de donner également son accord. Le tuteur, dans le cadre de la tutelle,

exerce conjointement le droit à l'information.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables. Les renseignements relatifs à ces mesures peuvent être sollicités auprès du service social et des mandataires judiciaires à la protection des majeurs de l'hôpital. Le Centre Hospitalier peut être aussi amené à signaler, auprès des autorités compétentes, la vulnérabilité de certaines personnes accueillies afin de les préserver.

Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM)

Le juge peut désigner, si l'intérêt de la personne le justifie, le mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) de l'établissement en qualité de mandataire spécial, de curateur ou de tuteur. Ce mandataire, membre du personnel de l'hôpital, doit être titulaire d'un certificat national de compétences et agréé par le Préfet.

Sauf mention expresse contraire, la mesure de protection juridique portera à la fois sur la protection de la personne et sur la protection des biens. Le MJPM exercera en toute indépendance ses missions d'assistance et de conseil (curatelle) ou de représentation (tutelle).

La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée est affichée dans le bureau du MJPM et un exemplaire sera remis à tout nouveau majeur protégé. Lui seront également remis une notice d'information et le "document individuel de protection des majeurs".

Soumis au principe de séparation de l'ordonnateur et du comptable, le MJPM ne détient ni ne manipule aucun fond. Il donnera des ordres de recettes et des ordres de paiement au comptable public de l'établissement, ou au régisseur pour les remises d'espèces au sein de l'hôpital.



Messagerie sécurisée et partage de données

Le Centre Hospitalier de Decize utilise le service de messagerie sécurisée MS Santé pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant - dont des données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge. Ce système permet de favoriser la coordination des soins et d'échanger de façon sécurisée au sein d'un espace de confiance utilisé par les professionnels.

Le Centre Hospitalier de Decize utilise le service MS Santé dans le respect des dispositions de la loi "Informatique et Libertés".

Vous pouvez vous opposer en invoquant des motifs légitimes à l'hébergement et à l'échange des données de santé vous concernant. Dans ce cas, le professionnel ou l'établissement ne pourra pas utiliser MS Santé pour l'échange de vos données et devra recourir à un moyen d'échange alternatif.

Modalités d'accès au dossier médical

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique).

Vous pouvez avoir accès aux informations concernant votre santé et contenues dans votre dossier. Pour cela, vous devez adresser votre demande à la Direction.

Le Département de l'information médicale vous donnera ensuite la démarche à suivre, à savoir :

- Accès direct aux informations personnelles par consultation du dossier sur place,
- Accès direct aux informations personnelles par envoi de copies de documents,
- Accès indirect aux informations personnelles par envoi de copies de documents au médecin désigné par vos soins.

En cas de décès du malade, les ayants droit peuvent obtenir copie des pièces de son dossier médical dans les conditions définies par voie réglementaire.

Les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (facturation à la photocopie conformément à la réglementation en vigueur).

Votre dossier administratif est consultable auprès du bureau des entrées, vous devez faire votre demande auprès du directeur. En cas de refus exprès ou tacite de l'établissement, vous pouvez solliciter l'avis de la commission d'accès aux documents administratifs.

(C.A.D.A. 35, rue Saint Dominique 75007 PARIS - www.cada.fr).

Conservation du dossier médical

Article R 1112-7 du Code de la Santé Publique

Le dossier médical constitué dans l'établissement doit être conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient. Ce délai est porté à 30 ans en cas de transfusion sanguine. Le dossier est conservé 10 années à la suite du décès du patient.

Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de l'hôpital.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant à la Direction du Centre Hospitalier.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

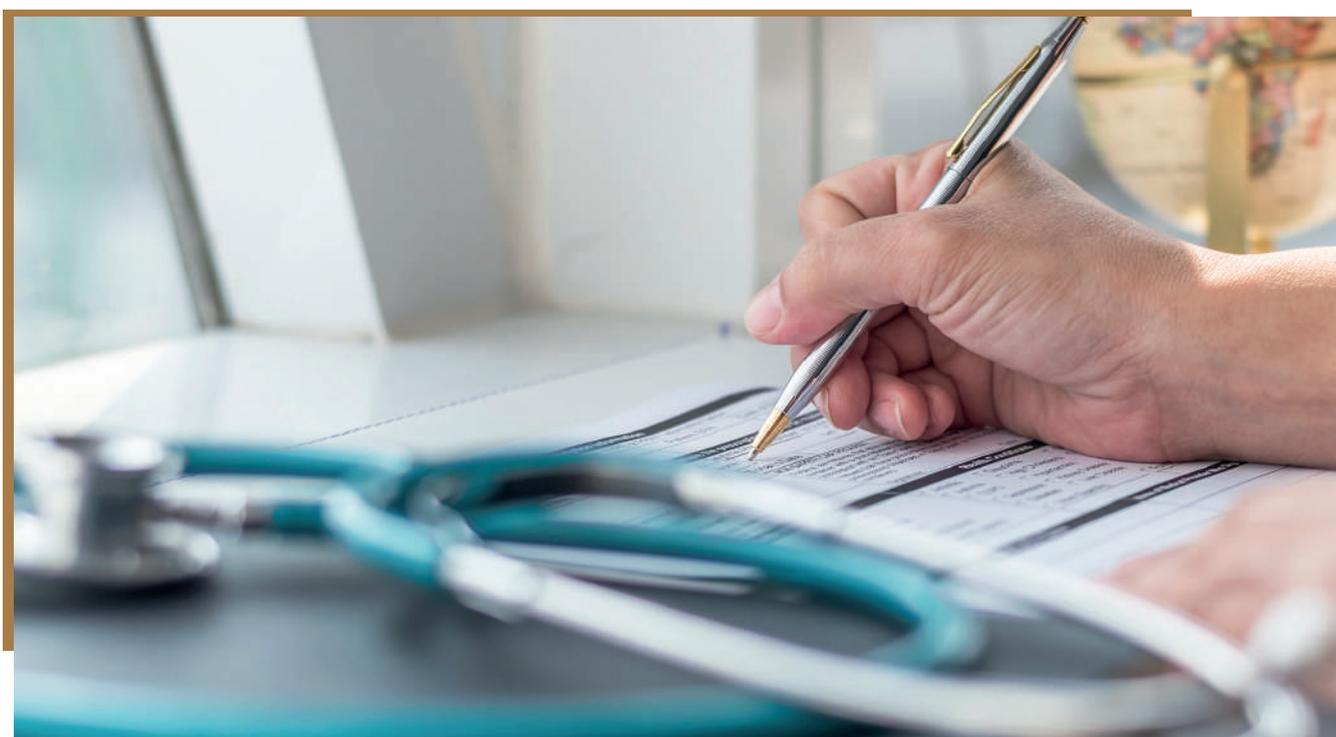
** Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*

Information et consentement aux soins

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour. Cette information vous est donnée

par le médecin qui vous prend en charge et par le personnel paramédical dans le domaine de ses compétences.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.



Personne de confiance

“Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant...” Extrait de l’article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique.

Personne de confiance

Lors de votre entrée dans l’établissement, il vous sera demandé de désigner par écrit une personne de confiance. Un formulaire vous sera transmis lors de votre arrivée dans le service. Cette personne de confiance pourra être consultée en cas d’empêchement de votre part, vous accompagner dans vos démarches ou assister aux entretiens médicaux.

La personne de confiance est à distinguer de la personne à prévenir dans la mesure où elle est choisie par le patient selon des critères spécifiques. De même, elle remplit des missions définies précisément par la loi.

Quelles sont les missions de la personne de confiance ?

La personne de confiance est l’interlocuteur légitime du personnel médical. La loi lui confie deux missions spécifiques qui évoluent en fonction de l’état de santé du patient :

- Elle peut accompagner le patient et l’aider à prendre une décision, quand ce dernier est lucide et le souhaite. Le but est d’aider le patient à choisir le traitement le mieux approprié au regard de ses convictions. Le secret médical est dans ce cas partagé car la personne peut être amenée à assister aux entretiens médicaux. Cependant, le secret médical demeure si le patient souhaite que certaines informations demeurent secrètes.
- Elle doit être consultée lorsque le patient est hors d’état d’exprimer sa volonté et ne peut plus recevoir l’information. Dans ce cas, la personne de confiance ne se substitue pas au patient, mais elle oriente le praticien afin d’adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et des convictions du patient.

Concernant l’accès au dossier médical, la personne de confiance peut accompagner le patient, sur la demande de celui-ci, lors de la consultation de son dossier. La personne de confiance ne dispose cependant pas d’un droit d’accès direct au dossier médical du patient.

Qui peut désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Lorsqu’une personne fait l’objet d’une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l’autorisation du juge ou du conseil de famille s’il a été constitué. Dans l’hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Qui peut être désigné comme personne de confiance ?

La loi n’édicte que des critères généraux, la personne de confiance doit simplement être une personne physique et doit être une personne connue depuis longtemps par le patient pour que la confiance soit présente. Concrètement, la personne de confiance pourra être proche (un membre de la famille, un ami, un voisin, le médecin traitant...).

Comment désigner la personne de confiance ?

La désignation de la personne de confiance, qui doit être systématiquement proposée lors de l’admission du patient, est facultative et doit se faire à l’aide du formulaire.

La désignation de la personne de confiance dure le temps de l’hospitalisation. Elle est toutefois révocable à tout moment, il suffit que le patient en avertisse le personnel hospitalier et désigne, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance. La personne désignée peut toujours refuser d’être la personne de confiance du patient.

Le respect de la dignité en fin de vie

L'hôpital dispose d'une équipe mobile de soins palliatifs formée à l'accompagnement. Celle-ci s'attache à respecter vos volontés et préviendra la personne de confiance, la famille ou les proches

en cas de décès imminent. L'entourage bénéficie également d'un soutien. Dans la mesure du possible, la chambre du patient peut être aménagée afin d'accueillir un parent pendant la nuit.

Les Directives Anticipées

Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de faire une déclaration appelée "directives anticipées" afin de préciser vos souhaits quant à la fin de votre vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas en capacité d'exprimer votre volonté à ce moment-là.

Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Dite loi Claeys- Léonetti .

Les directives anticipées permettent de faire connaître vos souhaits notamment sur la possibilité :

- De limiter ou d'arrêter les traitements en cours,
- D'être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- D'être mis sous respiration artificielle,
- De subir une intervention chirurgicale,
- D'être soulagé de vos souffrances même si cela a pour effet de mener au décès,
- D'exprimer sa volonté sur la possibilité de

bénéficier d'une sédation profonde et continue jusqu'au décès,

- Etc...

Elles sont opposables

Elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé majeur qui indique ses nom, prénom date et lieu de naissance.

Elles sont valables sans limitation de durée et restent modifiables et révocables à tout moment.

Elles peuvent être conservées par la personne elle-même, par le médecin traitant, par la personne de confiance, par un membre de la famille et/ou intégrée dans le dossier médical. A l'avenir, elles pourront être intégrées dans un registre national.

Face à un malade qui n'est plus capable d'exprimer ses volontés, les médecins sont tenus de chercher à savoir s'il a rédigé des directives anticipées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées le Cadre de santé du service peut vous renseigner et une fiche informative vous sera remise.



Qualité, sécurité des soins

La politique qualité du Centre Hospitalier

L'établissement doit vous assurer une sécurité dans les prestations qu'il vous délivre : soins, lutte contre les infections nosocomiales et mise en œuvre des vigilances.

Le Centre Hospitalier de Decize s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité de votre prise en charge.

L'établissement est soumis à une certification régulière par la Haute Autorité de Santé. Les résultats, ainsi que des informations sur l'évaluation de la qualité des prestations du Centre Hospitalier, sont consultables sur le site internet : www.scopesante.fr

Identitovigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins :

- Demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soin),

- Pose d'un bracelet d'identification,
- Vérification avant les actes.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Tout ce dispositif a pour but votre bonne identification et la sécurité de vos soins.

La lutte contre les infections associées aux soins

Les infections associées aux soins sont des infections qui se déclarent durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elles n'étaient ni en incubation ni présentes lors de leur admission. Beaucoup sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier. Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène hospitalière.

Les professionnels de santé du Centre Hospitalier mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

L'établissement conduit des actions de prévention, de formation et d'information pour la

mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène hospitalière. Il procède à des évaluations périodiques des actions.

Des précautions sont prises pour vous soigner avec :

- Un personnel compétent et diplômé,
- Le respect de l'hygiène dans tous les services,
- L'application de protocoles de soins, notamment de matériel stérile à usage unique, la surveillance de l'environnement.

Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées.

Les résultats du Centre Hospitalier, en ce domaine, sont publiés sur le site internet et sur le site www.scopesante.fr

Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) départementale participe à l'élaboration d'un programme d'action pour la maîtrise du risque infectieux.

Elle assure la mise en œuvre de ces actions par des enquêtes de surveillance, des recommandations de bonnes pratiques et la formation continue en hygiène des agents hospitaliers.

Prise en charge nutritionnelle

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a pour objet de réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes du Centre Hospitalier en matière d'alimentation - nutrition avec pour mission de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement.

Le CLAN participe au bilan de l'existant et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition, à la définition des actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition que dans celui de la fonction restauration et à la définition de la formation continue spécifique à ces actions.

Transfusion sanguine - hémovigilance

Il est possible que votre état de santé nécessite une transfusion.

Le processus (prescription, transfusion, suivi) obéit à des règles très précises.

Si vous disposez d'informations (présence d'anticorps, groupe sanguin rare, incident transfusionnel même ancien...) **ou de documents utiles à votre transfusion** (carte de groupe récente...) communiquez-les au médecin qui en tiendra compte pour sa prescription.

Une feuille d'information vous est remise en complément de l'entretien, avant transfusion. Avant votre sortie, vous seront remises une lettre indiquant les produits sanguins que vous avez reçus, une ordonnance pour un bilan sanguin et votre carte de groupe à conserver.

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance contribue, par ses travaux et avis, à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle à toutes les étapes du processus transfusionnel au sein de l'établissement de santé.

Prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Vous trouverez en annexe le contrat d'engagement de l'établissement dans la lutte contre la douleur.

Le Centre Hospitalier a également mis en place un Comité de Lutte contre la Douleur.

Ce comité est chargé :

- D'informer les patients et les familles des modalités de prise en charge de la douleur,
- De mettre en place des plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur,

- De sensibiliser l'ensemble des personnels à la prise en charge de la douleur,
- De développer la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux de l'établissement.



Vigilances

Les vigilances sont des composantes de la sécurité sanitaire. Elles ont pour objet d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé en réalisant une surveillance des effets indésirables et des incidents liés à leur utilisation dans le but de prévenir des risques. L'Agence Nationale de Sécurité du Médicaments et des produits de Santé (ANSM)

évalue et contrôle au niveau national l'ensemble des produits à finalité sanitaire. Le relais à l'hôpital est assuré par des correspondants.

Le Comité de Retour d'Expérience étudie tous les événements indésirables qui se sont produits afin d'apporter des réponses et d'éviter leur reproduction.

Don d'organe

"C'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et dire votre choix".

La greffe est un acte médical de la dernière chance : elle est envisagée quand l'état d'un malade se dégrade, et que seul le remplacement du ou des organes défaillants peut permettre son amélioration.

La transplantation sera seulement possible à partir d'un don d'organes.

Vous acceptez que vos organes et vos tissus puissent être greffés à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches (famille, conjoint...). C'est également l'occasion de connaître en

retour leur position sur la question. Il est aussi possible de laisser une trace écrite de votre décision.

Vous êtes opposé(e) au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort : dites-le à vos proches.

Vous pouvez demander votre inscription au registre national des refus, automatiquement consulté si un prélèvement est envisagé.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les sites :

www.dondorganes.fr

www.ledonlagreffeetmoi.com

www.agence-biomedecine.fr

Gestion des réclamations et des plaintes et Commission Des Usagers (CDU)

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge sont à votre écoute. C'est à eux qu'il convient de s'adresser d'abord en cas d'insatisfaction. Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation écrite à la Direction de l'Établissement.

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

La Direction saisira la Commission Des Usagers qui a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en cas de litige.

Vous trouverez la composition de la Commission des Usagers en annexe.

Vous pouvez demander à rencontrer un membre de la Direction ou un médiateur pour exprimer oralement votre réclamation.

Médiateur médical : pour les réclamations portant sur les aspects médicaux de la prise en charge.

Médiateur non médical : pour les réclamations portant sur les aspects non médicaux de la prise en charge.

Si vous estimez avoir subi un préjudice, nonobstant un recours éventuel devant les commissions précitées, vous pouvez introduire un recours contre l'hôpital quel que soit la gravité du dommage. Le tribunal administratif compétent est le Tribunal Administratif de Nevers.

En cas de recours, il est nécessaire préalablement de formuler auprès du directeur une demande d'indemnisation. En cas de rejet de la demande, vous disposerez alors d'un délai de deux mois pour saisir le tribunal administratif.

Sécurité

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, il est interdit de fumer et de vapoter au sein de l'Établissement.

Nous vous rappelons que le fait de pouvoir fumer à l'extérieur ne vous dispense pas de ramasser vos mégots de cigarette.

Le Centre Hospitalier de Decize a adhéré au Réseau « Hôpital sans tabac ».

Vous avez remarqué que du matériel de détection et de lutte contre l'incendie est disposé dans

l'établissement pour votre sécurité. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

Les consignes d'évacuation des lieux, en cas d'incendie, sont affichées dans les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de respecter les instructions du personnel.

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées, substances illicites et médicaments est interdite.

Vidéosurveillance

Soyez informé qu'un système de vidéosurveillance est déployé dans certaines zones de notre établissement pour des raisons de sécurité, sous la responsabilité du Directeur du Centre Hospitalier.

Le Développement Durable

Le Centre Hospitalier de Decize est engagé dans une démarche de développement durable.

La politique de développement durable du Centre Hospitalier prend en compte les dimensions suivantes :

- Environnementale :
 - Tri et valorisation des déchets,
 - Réduction de la consommation de papier et de consommables d'impression,
 - Raccordement au réseau urbain de chauffage biomasse.
- Economique :
 - Achats éco-responsable en intégrant notamment des critères de développement durable dans les marchés publics,
 - Acquisition de véhicules électriques.
- Sociale :
 - Sensibilisation et information du personnel sur le développement durable.

Nous vous invitons à suivre le mouvement !

Veillez à éteindre la lumière en quittant votre chambre ou le radiateur lorsque vous aérez, utiliser la poubelle appropriée selon le type de déchets...

Des actes qui ne sont pas révolutionnaires mais qui, effectués par tous, contribuent à la sauvegarde de notre planète.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

4e
DE COUV
PUB